

**Fanny S.** - Née en 1995  
**62710 Courrières**  
**3 ans d'expérience**  
**Réf : 2302281051**

## Responsable relation client

### Ma recherche

---

Je recherche tout type de contrat, sur toute la région Hauts-de-France, dans les Services commerciaux.

### Formations

---

**2018** : Bac +5 à ISTV sur Valenciennes  
Master 2 E.Logistique (mention AB)

**2016** : Bac +3 sur Villeneuve D'ascq  
L3 SEGE spécialité Gestion d'entreprise (mention AB)

**2015** : Bac +2 à IUT Lens sur Lens  
DUT GEA Gestion Comptabilité et Finances

**2013** : Bac +2 à Lycée St Paul sur Lens  
BAC STG spécialité Comptabilité et Finances (mention Bien)

### Expériences professionnelles

---

#### **2021 à ce jour :**

Relai Qualité et Relation Client

Relation Client

Gestion des demandes des clients dans un délai de 48h, et cela, pour les 6 drives de l'adhérent.

Établir les indicateurs "réclamations clients".

Qualité:

Effectuer des audits internes sur l'entrepôt et les 6 drives.

Vérifier les outils de contrôle qualité sur l'entrepôt et les 6 drives.

Établir les indicateurs de certification et maintenir les objectifs fixés.

Réaliser des contrôles de dates journaliers au sein de l'entrepôt, cela en respectant la charte fraîcheur donnée.

Tenir les stocks des EPI pour les équipes de l'entrepôt, ainsi que les tenues obligatoires pour les livreurs.

Gestion des Retraits/Rappels produits au sein de l'entrepôt et des 6 drives.

Constituer les procédures qualité, ainsi que toutes celles demandées par le responsable entrepôt et ses adjoints

#### **2020 - 2021 :**

Assistante Relation Client et Animation Points de Retraits

Relation Client:

Gestion des réclamations Clients.

Gestion et animation du tableau de suivi des anomalies.

Suivi des remboursements/gestes commerciaux et communication sur les indicateurs hebdomadaires

Qualité

Établir la mise à jour des documents de certifications en entrepôt et sur les 6 points de retraits

Assurer la bonne tenue des EPI en entrepôt et en drive.

Établir les procédure en lien avec la qualité, la préparation et la livraison sur les PDR

Animation des PDR

Gestion et suivi des stocks des goodies, flyers et autres outils de communications.

Suivre l'intégration, la formation et l'évolution des nouvelles recrues sur les 6 drives

**2019 - 2020 :**

Responsable point de Retrait

Animer une équipe de 5 personnes et répondre aux attentes des clients du drive.

Tenir à jour les outils de contrôles qualité

**2018 - 2019 :**

Manager Logistique et Relation Client

Lien avec le responsable entrepôt, mes missions principales étaient la gestion de l'administratif de l'entrepôt et des drives, être le relai entre entrepôt et drives et gestions des équipes des chauffeurs et des drivers.

## Langues

---

Français (Oral : courant / Ecrit : expérimenté)

## Atouts et compétences

---

Responsable relation client / Relai Qualité

## Permis

---

Permis B

## Centres d'intérêts

---

Sport

Musique

Cuisine